



En cas de démarchage à domicile,  
si vous avez un doute...

*Accrochez-moi  
avec vos clets  
pour m'avoir  
toujours  
sous la main!*

Si vous pensez avoir été victime  
d'un démarchage abusif,  
contactez au plus vite :

## QUELQUES RÉFLEXES À PRENDRE :

- Demander au démarcheur sa **carte professionnelle**
- conserver le **numéro de téléphone** du démarcheur
  - penser à noter le **numéro d'immatriculation** et les caractéristiques du véhicule du démarcheur.

### Qu'est-ce qu'un démarchage à domicile ?

C'est la vente d'un bien ou d'un service au domicile ou sur le lieu de travail d'un consommateur.

La loi ne s'applique pas aux ventes organisées :

- dans les foires et salons
- à distance ou par correspondance
- lors de tournées fréquentes et périodiques (vente de denrées et produits de consommation courante).

Articles L 121-21 suivants du code de la Consommation.

Exemples :

- Un professionnel vient à votre domicile pour vous vendre des compléments alimentaires, des livres, un appareil bénéfique pour la santé...
- Un professionnel vient à votre domicile pour vous proposer un service (mieux isoler votre maison, traiter votre charpente, installer une alarme, un extincteur d'incendie, ...)
- Un professionnel vous invite à vous rendre en magasin pour vous remettre un cadeau...

la Direction Départementale  
de la Concurrence,  
de la Consommation et de la Répression  
des Fraudes de la Vienne

Tél. 05 49 50 33 33

**dgccrf**

3, rue du 19 mars 1962 à Poitiers  
dd86@dgccrf.finances.gouv.fr

ou

la Gendarmerie

ou

le bureau de **Police (17)**  
le plus proche de votre domicile.

Pour toute information :

**"Allô service public"**

Info Service Communication  
en composant le **39 39** (0,12 €/minute)

CRICOM POITOU-CHARENTES  
cicompoitou-charentes@cicom.finances.gouv.fr  
www.finances.gouv.fr/poitoucharentes



# DÉMARCHAGE à DOMICILE : *ayez les bons réflexes.*



*Contre les pratiques abusives,  
connaissez vos droits,  
sachez vous protéger.*



# La loi vous protège : dans quels cas ? Comment ?

Dans la plupart des cas, le démarchage à domicile se déroule de façon honnête. Néanmoins, certaines pratiques sont abusives. Afin de protéger les consommateurs, particulièrement les plus vulnérables (personnes âgées, isolées, en état de faiblesse), la loi a fixé des règles au moment du démarchage et après la signature du contrat.

## AVANT DE SIGNER LE CONTRAT

PRENEZ LE TEMPS DE BIEN LIRE

**UN CONTRAT ÉCRIT DOIT VOUS ÊTRE REMIS IMMÉDIATEMENT.**

Il doit mentionner obligatoirement :

- le nom du démarcheur
- le nom et l'adresse du fournisseur
- l'adresse et le lieu où le contrat est conclu
- la désignation précise de la nature ou des caractéristiques du bien ou du service
- les conditions d'exécution du contrat (délai et mode de livraison...)
- le prix facturé (TTC)



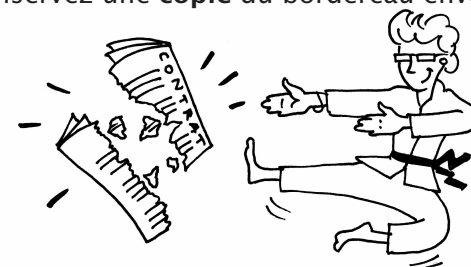
- la possibilité de se rétracter (le contrat doit comporter un bordereau de rétractation).  
Il doit être détachable et précis, à l'adresse à laquelle il peut être envoyé.  
Il doit comprendre la formule : *"annulation de votre commande"*.
- **ne pas signer un contrat anti-daté** (c'est à dire daté avant le jour du démarchage)
- **ne pas verser d'argent** le jour du démarchage ou toute autre forme de paiement (chèque, autorisation de prélèvement automatique, acomptes, arrhes) **même si le démarcheur insiste.**

## APRÈS SI VOUS CHANGEZ D'AVIS

**VOUS AVEZ 7 JOURS POUR RÉSILIER LE CONTRAT SIGNÉ.**

pour cela :

- remplissez le **bordereau de rétractation**
- envoyez le bordereau rempli par **lettre recommandée avec accusé de réception** à l'adresse mentionnée
- conservez une **copie** du bordereau envoyé



**SI AUCUN CONTRAT NE VOUS A ÉTÉ REMIS ET SI VOUS CONNAISSEZ LES COORDONNÉES DU VENDEUR :**

- adressez au vendeur un courrier recommandé avec accusé de réception lui demandant la résiliation de l'achat (préciser la date de vente et le produit ou service concerné).

MÉMO : Prenez le temps de vérifier les prix proposés en euros et leur équivalent en francs\*.

1 € = 6,56 F

10 € = 65,6 F



100 € = 656 F

500 € = 3.280 F

1.000 € = 6.560 F

5.000 € = 32.800 F

10.000 € = 65.600 F

100.000 € = 656.000 F

Valeur exacte : 1€ = 6,55957 F